

HUBUNGAN PUBLIK SEBAGAI METODE KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSI LAYANAN INFORMASI PERPUSTAKAAN

Syukrinur A. Gani

Abstrak

Artikel ini berjudul hubungan publik sebagai metode komunikasi dalam mempromosikan layanan informasi perpustakaan. Hubungan publik, fungsi hubungan publik dalam layanan perpustakaan, dan hubungan publik sebagai metode komunikasi dideskripsikan dalam tulisan ini. Melalui kegiatan hubungan publik diharapkan terbangun citra perpustakaan di mata masyarakat pengguna.

Kata Kunci: komunikasi publik, promosi perpustakaan, layanan perpustakaan

A. Pendahuluan

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan utama dalam penyelenggaraan perpustakaan. Sebagai sebuah organisasi, perpustakaan dalam layanannya membangun hubungan baik dengan internal maupun dengan dunia luar perpustakaan. Membangun hubungan ini merupakan upaya perpustakaan dalam mempromosikan layanan yang disediakan. Hubungan tersebut lebih dikenal sebagai hubungan publik atau public relation. Ia merupakan salah satu metode komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada publik. Dalam hal ini, komunikasi pustakawan melalui hubungan publik berusaha memperkenalkan layanan perpustakaan. Hubungan tersebut dibangun dengan harapan pengguna memanfaatkan layanan perpustakaan tersebut secara intensif.

pustakawan dalam menyampaikan informasi sehingga terbangun komunikasi efektif baik secara internal maupun eksternal. Komunikasi efektif merupakan tujuan dari proses komunikasi.

Adanya komunikasi yang terbangun dengan publik menjadikan layanan perpustakaan mendapatkan respon yang positif dari para pemustaka. Respon tersebut merupakan sasaran yang ingin dicapai pustakawan dalam menyediakan layanan perpustakaan. Semakin intensif komunikasi yang dibangun pustakawan akan semakin pemustaka memahami layanan yang dijalankan perpustakaan. Dengan demikian dapat difahami bahwa hubungan publik merupakan salah satu metode komunikasi pustakawan dalam mempromosikan layanannya kepada para pemustaka. Dengan kata lain, hubungan publik memegang peranan penting dalam memperkenalkan layanan perpustakaan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, tulisan ini berusaha untuk menjawab beberapa pertanyaan. Apa makna public relations (PR) atau hubungan publik dalam layanan perpustakaan?. Bagaimana fungsinya? Bagaimana hubungannya dengan promosi layanan perpustakaan?. Jawaban-jawaban terhadap pertanyaan diatas akan dielaborasi dalam kajian berikut. Dengan elaborasi tersebut menjadikan pustakawan melakukan hubungan publik secara intensif dalam memberikan informasi sehingga pemustaka memahami layanan dan makna perpustakaan dalam kehidupannya.

B. Hubungan Publik Dalam Layanan Perpustakaan

Hubungan publik adalah salah satu bentuk komunikasi yang bertujuan menciptakan kerja sama dan hubungan yang harmonis antara suatu lembaga dengan publik, baik publik internal maupun eksternal. Dalam konsep Onong Uchyana Effendi, Public Relations merupakan hubungan yang dibangun sebagai langkah preventif sehingga tidak memunculkan masalah dengan publik¹. Merujuk kepada pendapat tersebut bermakna bahwa kegiatan hubungan publik dalam layanan perpustakaan merupakan langkah strategis pustakawan dalam upaya menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka sehingga mereka mendukung program yang dicanangkan para pustakawan.

¹ Lihat, Onong Uchyana Effendi, *Human Relations dan Public Relations*, Cet. VIII, Bandung: Mandar Maju, 1993, hal. 94.

Di pihak lain, hubungan publik merupakan fungsi manajemen. Cutlip sebagaimana dikutip Onong mengatakan bahwa public relation merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik².

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa hubungan publik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan orang-orang yang berkepentingan guna mendapatkan perhatian mereka dengan menggunakan cara-cara yang menguntungkan. Dengan demikian, kedudukan hubungan publik dalam suatu perpustakaan berfungsi sebagai metode untuk membangun kepercayaan publik. Dalam era globalisasi, keberadaan hubungan publik dalam suatu perpustakaan sangatlah tepat dalam upaya membangun hubungan yang harmonis dengan pengguna dan untuk pencitraan (image) perpustakaan.

C. Fungsi Hubungan Publik Dalam Layanan Informasi Perpustakaan

Hubungan publik merupakan jembatan untuk membangun hubungan yang harmonis di antara publik dalam layanan perpustakaan. Dalam hal ini, perpustakaan sebagai sebuah lembaga penyimpan dan penyebar informasi perlu menjalankan fungsi hubungan publik. Onong mengutip pendapat Bertrand R. Canfield yang mengatakan bahwa ada 3 fungsi hubungan publik yakni

1. Mengabdikan kepada kepentingan publik (It should serve the public's interest)
2. Memelihara komunikasi yang baik (Maintain good communication)
3. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik (stress good morals and manners)³

Merujuk pendapat Bertrand diatas dapat dikatakan bahwa hubungan publik memiliki peran yang sangat penting dalam dunia

² Ibid, hal. 116.

³ Ibid, hal 137-138.

perpustakaan. Sebagai lembaga penyimpan dan penyebar informasi, perpustakaan menjalankan fungsinya untuk kepentingan masyarakat pengguna. Pengguna dapat memanfaatkan layanan perpustakaan secara maksimal akibat tersebarnya informasi yang tepat dan sesuai dengan kepentingan publik atau pemustaka. Disinilah arti penting layanan perpustakaan jika fungsi hubungan publik berjalan secara sempurna. Dengan lain perkataan, layanan perpustakaan akan dimanfaatkan oleh pemustaka secara maksimal ketika pustakawan menyebarkan informasi layanan tersebut melalui hubungan publik.

Disamping demi kepentingan publik, memelihara komunikasi yang baik adalah fungsi lain dari hubungan publik. Dalam layanan perpustakaan, pustakawan selalu berkomunikasi dengan pimpinan, antar sesama pustakawan atau karyawan perpustakaan atau pustakawan dengan para pemustaka. Komunikasi yang dibangun pustakawan tersebut memberikan makna penting dalam hubungannya dengan pemanfaatan perpustakaan. Ketika pustakawan menjalankan fungsi public relation tersebut, pemustaka akan terbangun hubungan yang harmonis dengan pustakawan itu sendiri. Dengan demikian, hubungan antara pustakawan dan pemustaka terbangun secara bagus sehingga pemustaka memanfaatkan perpustakaan secara intensif.

Fungsi selanjutnya dari public relation adalah menitikberatkan moral dan tingkah laku yang baik. Sebagai pustakawan dalam menjalankan fungsi public relation, ia berusaha membangun etika dan prilaku yang bagus dengan para pemustaka. Ketika pustakawan bertindak demikian, para pemustaka tidak akan merasa sungkan berhubungan dengan para pustakawan. Mereka akan merespon layanan perpustakaan secara positif. Akibatnya, citra perpustakaan tersebut semakin bertambah baik dan positif dimata para pemustaka.

Selain menciptakan hubungan yang harmonis serta membangun kepercayaan publik dan citra positif, public relation

juga berperan dalam mengembangkan jasa dan produk yang dipasarkan, periklanan, serta membangun opini yang positif agar pemustaka merasa senang memanfaatkan perpustakaan. Dalam hal ini, fungsi public relation merupakan sebuah proses manajemen yang berkelanjutan untuk memperoleh kemauan/kehendak yang baik dan pengertian dari para pemustaka, pegawai perpustakaan, dan public umum. Dengan demikian, kegiatan publik relation secara internal adalah mengadakan analisis dan perbaikan terhadap diri sendiri, sedangkan secara eksternal adalah memberikan pernyataan-pernyataan yang positif demi terbangun kebersamaan dan citra positif layanan perpustakaan.

D. Public Relations dan Promosi Layanan Informasi Perpustakaan

Perpustakaan merupakan lembaga yang mencari, menghimpun, mengolah, dan menyediakan informasi serta menyebarkan informasi tersebut kepada masyarakat pengguna. Ungkapan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan mencari informasi tersebut merupakan salah tugas yang diembannya. Akibatnya, komunikasi dengan para pihak yang berkaitan akan terbangun. Membangun hubungan dengan orang lain merupakan tindakan yang dilakukan pustakawan. Artinya, pustakawan membangun komunikasi melalui hubungan publik atau hubungan publik. Salah satu pengertian public relation adalah *method of communication*⁴.

Dalam pengertian hubungan publik sebagai metode komunikasi memberikan makna bahwa pustakawan dalam melakukan kegiatan hubungan publik mengandung aspek-aspek tertentu, diantaranya:

1. Komunikasi berlangsung dua arah secara timbal balik,
2. Kegiatan yang dilakukan terdiri dari penyebaran informasi, pelaksanaan persuasi dan pengkajian opini publik.
3. Tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi itu sendiri.

⁴ Onong, Human Relationshal. 94.

4. Sasaran yang dituju adalah publik di dalam dan publik di luar organisasi.
5. Efek yang diharapkan adalah terjadinya hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik⁵.

Merujuk kepada aspek hubungan publik diatas dapat dikatakan bahwa kegiatan public relation adalah kegiatan perpustakaan yang melakukan kontak langsung dengan publik⁶. Ia merupakan suatu kegiatan komunikasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik. Artinya, pustakawan sebagai komunikator menyampaikan informasi kepada publik tentang layanan yang dimilikinya dan publik merespon pesan yang disampaikan pustakawan. Jika dikaitkan dengan kegiatan hubungan publik, kegiatan yang dilakukan pustakawan adalah menyebarkan informasi disamping melakukan kajian publik. Dengan demikian, adanya penyebaran informasi oleh pustakawan menjadikan pemustaka memahami makna layanan perpustakaan sehingga hubungan publik terbina baik secara internal maupun eksternal perpustakaan. Akibatnya, efek yang diharapkan akan tercapai yakni hubungan yang harmonis antara perpustakaan dengan masyarakat pengguna.

Kegiatan hubungan publik dalam lingkungan perpustakaan berkaitan erat dengan upaya mempromosikan perpustakaan dan publikasi⁷ baik berupa program perpustakaan, layanan yang tersedia, dan sumber daya informasi yang dimilikinya. Artinya, pustakawan memperkenalkan dan memberikan pemahaman kepada publik sebagai pengguna tentang manfaat layanan perpustakaan. Dengan demikian, kegiatan hubungan publik menjadi jembatan antara perpustakaan dan masyarakat pengguna. Badollahi Mustafa mengatakan bahwa secara umum, citra

⁵ Ibid, hal 95

⁶ G. Edward Evan, Introduction to Library Public Services, Colorado: Libraries Unlimited, 1992, hal. 4.

⁷ Sutarno NS, Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Sagung Seto, 2006, hal. 212

perpustakaan sangat rendah⁸. Dengan adanya kegiatan hubungan publik, perpustakaan akan terbangun citra atau image yang positif dimata pemustaka.

E. Simpulan

Hubungan publik merupakan salah satu metode komunikasi yang dilakukan suatu lembaga/perpustakaan dengan publiknya untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan. Perpustakaan adalah pusat layanan dan sumber informasi. Dalam menjalankan fungsi layanan tersebut, hubungan publik sebagai metode komunikasi merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam membangun citra perpustakaan secara positif disamping memperkenalkan layanan yang dimilikinya sehingga pemustaka akan memanfaatkan perpustakaan secara maksimal..

DAFTAR PUSTAKA

- Badollahi Mustafa, Promosi Jasa Perpustakaan, Jakarta: Universitas Terbuka, 1996
- Effendy, Onong Uchyana., Human Relations dan Public Relations, Bandung: Mandar Maju, 1993
- G. Edward Evan, Introduction to Library Public Services, Colorado: Libraries Unlimited, 1992.
- Sutarno NS, Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Sagung Seto, 2006
- Tubbs, S.L. and S. Moss. Human Communication, D.Mulyana (Ed.). Bandung: Remadja Rosdakarya, 2000.

⁸ Badollahi Mustafa, Promosi Jasa Perpustakaan, Jakarta: Universitas Terbuka, 1996, hal. 1.